

Assistant aux relations avec les usagers (m/f/x)

Référence	CCGT071
Type de contrat	Contrat à durée indéterminée
Niveau de diplôme	NIVEAU C (niveau secondaire supérieur)
Langue	Français
Date de clôture	04-05-25
Région	Namur
Lieu de travail	Jambes
Nombre de postes	1
Employeur	Commissariat général au Tourisme (CGT)
Famille de fonctions	Support

TEXTE D'ACCROCHE

Vous aimez le contact avec les usagers ? Vous êtes à l'écoute et polyvalent ? N'hésitez plus, et postulez dès maintenant.

OÙ ALLEZ-VOUS TRAVAILLER ?

Commissariat général au Tourisme

Direction du Support administratif

74 avenue Gouverneur Bovesse

5100 Jambes

VOTRE MISSION...

Spécifiquement pour la direction du Support administratif... :

Vous contribuez à l'information des usagers (citoyens, entreprises, ...) en veillant à donner une image positive et professionnelle de l'organisation.

... ET LES MISSIONS DE LA DIRECTION DU SUPPORT ADMINISTRATIF

En exécution des dispositions du Code wallon du Tourisme, le Commissariat général au Tourisme (CGT) est chargé d'exécuter la politique générale du Gouvernement en matière de tourisme.

La Direction du Support administratif comporte les services d'appui suivants : le budget et la comptabilité, la gestion des ressources humaines, la communication interne et externe, la logistique, la coordination des Fonds européens, la gestion des infrastructures immobilières, propriétés du CGT.

Gestion des Ressources Humaines :

- Assumer l'exécution du plan de personnel, la gestion optimale des ressources humaines, l'information au personnel, le secrétariat du CCB, la représentation du CGT au sein des réseaux internes et externes dans le cadre de ses missions et la gestion administrative des matières relatives au personnel.

Budget et comptabilité :

- Exécuter et suivre le budget et la coordination des travaux préparatoires du budget ;

- Assurer la gestion du budget et de la comptabilité du CGT en conformité avec le décret WBFin ainsi que son assujettissement partiel à la TVA ;

Communication :

- Veiller à une communication efficace et pertinente vers les usagers internes et externes du CGT notamment via le site internet et l'extranet ;

Projets touristiques cofinancés :

- Veiller à la bonne exécution des projets touristiques co-financés par l'Union européenne via notamment des contacts avec les différentes administrations wallonnes en charge de ces matières (DCFS, WBI, DGO3, ...) et assurer la représentation du Commissariat général au Tourisme tant dans des réunions officielles que dans les Comités d'accompagnement des projets ;
- Assurer l'inspection ex-post des dossiers de subventions touristiques octroyés par le Commissariat général au Tourisme (cofinancés par les Fonds structurels européens) ;

Logistique :

- Mettre à la disposition du personnel les ressources et services nécessaires à la poursuite de leurs missions : fourniture de bureau et mobilier, véhicule de service, courrier, accueil physique et téléphonique, gestion des salles de réunions

Gestion des implantations IM propriétés du CGT :

- Etablir et suivre le plan d'investissements pour l'entretien et l'amélioration de ces propriétés ;
- Assurer le développement touristique de ces propriétés via les différentes conventions avec les gestionnaires sur place ;
- Assurer la liaison avec le propriétaire du bâtiment administratif occupé par le CGT.

Que fait un assistant aux relations avec les usagers au Commissariat général au Tourisme ?

Au sein de la cellule logistique, l'assistant aux relations avec les usagers est notamment en charge des activités suivantes :

- Gestion de la centrale téléphonique du CGT ;
- Contrôle de l'identité des visiteurs et de l'accès au bâtiment ;

- Organisation du hall d'accueil du CGT en valorisant les publications du CGT ;
- Gestion de voitures de service ;
- Gestion des salles ;
- Support logistique au fonctionnement du service (classement, photocopies, scanning, ...) ;
- Scan et encodage des courriers dans le logiciel de suivi de l'indicateur (entrées et sorties) ;
- Gestion et traitement de dossiers administratifs ;
- Inventaire mobilier du CGT.

L'assistant aux relations avec les usagers peut être sollicité pour réaliser d'autres tâches en remplacement de ses collègues de la cellule logistique.

VOTRE PROFIL

Diplôme

- Diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (CESS)

Expérience exigée

Aucune

Compétences techniques

- Rédaction – S'exprimer par écrit dans un langage précis, grammaticalement correct et compréhensible pour le destinataire
- Vulgarisation – Adapter des notions, des termes techniques ou scientifiques de manière à les rendre accessibles à un public non spécialisé
- Expression orale – S'exprimer oralement dans un langage précis, grammaticalement correct et compréhensible pour le destinataire
- Informatique – Utiliser les fonctionnalités de base d'une suite bureautique (traitement de texte, tableur, logiciel de présentation et messagerie électronique)
- Dispositions légales et normatives – Appliquer les dispositions légales, les procédures, les normes et/ou les réglementations en vigueur

- Gestion de l'information - Capitaliser des informations, des procédures et de la documentation, les exploiter et les diffuser

Compétences comportementales

- Assertivité – Défendre un point de vue ou l'application d'une règle par un échange positif en préservant la qualité des relations professionnelles
- Gestion du stress – Demeurer efficace en situation de stress en conservant sa capacité à prendre des décisions réfléchies et en maîtrisant ses émotions
- Agir de manière orientée service – Accompagner des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, leur fournir un service personnalisé et entretenir des contacts constructifs
- Rigueur – Réaliser son travail avec exactitude, méthode et précision
- Intégrer l'information – Etablir des liens entre diverses données, concevoir des alternatives et tirer des conclusions adéquates
- Gestion de suivi – Surveiller l'état d'avancement et assurer le suivi des activités et/ou des projets dont on a la charge en fonction des résultats attendus
- Collaboration – Coopérer avec des acteurs internes et/ou externes en favorisant les échanges et en étant attentif aux objectifs communs
- Polyvalence – Passer aisément d'une activité et/ou d'un projet à un autre en fonction des besoins du service

Compétences transversales

- Résoudre des problèmes – Traiter et résoudre les problèmes de manière autonome, chercher des alternatives et mettre en œuvre des solutions
- Analyser l'information – Analyser de manière ciblée les données et juger d'un œil critique l'information
- Travailler en équipe – Créer et améliorer l'esprit d'équipe en partageant ses avis et ses idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues

- Agir de manière orientée service – Accompagner des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, leur fournir un service personnalisé et entretenir des contacts constructifs
- Faire preuve de fiabilité – Agir de manière intègre, conformément aux attentes de l'organisation, respecter la confidentialité et les engagements et éviter toute forme de partialité
- S'auto-développer - Planifier et gérer de manière active son propre développement en fonction de ses possibilités, intérêts et ambition, en remettant en question de façon critique son propre fonctionnement et en s'enrichissant continuellement par de nouvelles idées et approches, compétences et connaissances
- Atteindre les objectifs – S'impliquer et démontrer de la volonté et de l'ambition afin de générer des résultats et assumer la responsabilité de la qualité des actions entreprises.

Conditions d'accès au poste

Être en possession du permis B

COMMENT POSTULER VALABLEMENT ?

Pour être recevables, les actes de candidature doivent :

- répondre aux exigences communes et aux exigences reprises dans le profil de la fonction postulée ;
- être adressés pour **le 04-05-2025 au plus tard** par mail à la Cellule GRH, à l'adresse suivante : grh@tourismewallonie.be, avec en objet la référence suivante « CCGT071 » ;
- comprendre un **CV** à jour ;
- comprendre une **LETRE DE MOTIVATION** spécifique à la fonction,
- comprendre une **COPIE DU DIPLÔME** requis (ou de l'attestation d'équivalence) pour la fonction (et une copie de votre **permis de conduire B**)

Ultérieurement, un EXTRAIT DE CASIER JUDICIAIRE sera demandé à l'agent (cette dernière pièce doit être fournie à l'employeur au plus tard le jour de l'engagement éventuel).

Les dossiers de candidature feront l'objet d'un premier examen par la commission de sélection, destiné à vérifier que les personnes candidates répondent aux exigences générales, de qualification et d'expérience susmentionnées.

Une première présélection pourra être effectuée sur base des lettres de motivation et des curriculum vitae. La procédure de sélection pourra comporter plusieurs épreuves successives.

Exigences communes pour tout engagement dans la fonction publique régionale :

Selon les dispositions de l'article 4 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 18.12.2003 relatif aux conditions d'engagement et à la situation administrative et pécuniaire des membres du personnel contractuel, les personnes à engager par contrat de travail doivent satisfaire aux conditions suivantes :

1. jouir des droits civils et politiques ;
2. satisfaire aux lois sur la milice ;
3. justifier de la possession de l'aptitude médicale exigée pour la fonction à exercer ;
4. être porteur d'un diplôme ou d'un certificat d'étude en rapport avec le niveau de l'emploi à conférer ;
5. être d'une conduite correspondant aux exigences de l'emploi à pourvoir.

Ces conditions doivent être maintenues tout au long de l'exécution du contrat.

Certificat de milice :

Le certificat de milice ne sera pas exigé.

Diplôme obtenu dans un pays autre que la Belgique :

Si votre diplôme a été obtenu à l'étranger, vous devez fournir une attestation d'équivalence à un des diplômes requis pour ce poste


délivrée par l'une des Communautés (française, flamande ou germanophone).

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notamment [le site d'équivalences de la Fédération Wallonie-Bruxelles](#) .

Connaissance de la langue française :

Le candidat doit être titulaire d'un diplôme ou certificat d'études délivré en français par un établissement d'enseignement belge ou de tout autre pays pour autant que l'enseignement attesté ait été donné dans la langue requise.

A défaut de pouvoir produire un tel document, vous devez fournir la preuve de la réussite d'un examen linguistique en langue française organisé par le SPF BOSA (travaillerpour.be). Cette condition doit être remplie au plus tard au moment de l'engagement.

Pour vous inscrire à un examen linguistique, vous devez vous rendre dans votre compte du site travaillerpour.be  et choisir la rubrique « Tests linguistiques ». Le système informatique vous demandera le type de tests concerné et vous proposera des dates d'inscription.

En cas d'urgence, vous pouvez contacter la cellule des tests linguistiques du SPF BOSA (travaillerpour.be) via le mail linguistique.fr@bosa.fgov.be ou par téléphone au +32 2 740 74 74 pour demander à réaliser ces tests plus rapidement.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter [le site du SPF BOSA \(travaillerpour.be\)](#) .

Titres de séjour et de travail :

Le candidat doit satisfaire aux législations relatives à l'accès au territoire belge **et** aux autorisations de travail.

Il devra fournir les documents adéquats au plus tard au moment de l'engagement. Pour plus d'informations, vous pouvez [consulter le site de l'emploi du Service Public de Wallonie](#) .

Nous vous informons par ailleurs que cette fonction ne permet pas l'octroi d'un permis de travail, car il ne s'agit ni d'une fonction en pénurie¹, ni d'une fonction hautement qualifiée.

Toutefois, dans tous les cas, vous êtes **dispensé** d'obtenir un permis de travail si vous êtes dans l'une des situations suivantes :

- ressortissant de l'Espace Économique Européen (EEE) ou de Suisse, ainsi que son conjoint et leur(s) enfant(s) habitant avec eux en Belgique ;
- ressortissant britannique, ainsi que son conjoint et leur(s) enfant(s) habitant avec eux en Belgique, résidents en Belgique avant le 1er janvier 2021 et bénéficiaires de l'accord de retrait ;
- admis au séjour illimité (vous êtes en possession d'une carte d'identité d'une durée de 5 ou 10 ans) ;
- réfugié reconnu ;
- demandeur d'asile ;
- étudiant étranger résidant en Belgique et effectuant ses études en Belgique (max 20 heures de travail par semaine) ;
- étranger dont la demande de regroupement familial a été acceptée, ainsi que pendant les procédures de demande ou de recours en matière de regroupement familial.

NOTRE OFFRE :

Nous vous proposons un contrat à durée indéterminée.

- Vous bénéficierez du barème **C3 (à partir de 2 544,69 € mensuel brut indexé)**, (sans année d'ancienneté).
 - Vous bénéficierez du barème **C3 (à partir de 2 778,07 € mensuel brut indexé)**, (à 6 années d'ancienneté).
-

avec possibilité de valoriser l'ancienneté acquise dans le secteur privé (maximum 6 années) et dans le secteur public (toutes les années sont prises en compte). Ces éléments sont non négociables.

Les membres du personnel bénéficient des avantages suivants :

- Chèques-repas
- Prime de fin d'année
- Pécule de vacances
- Assurance hospitalisation de base gratuite pour le membre du personnel et possibilité de bénéficier de conditions avantageuses pour les membres du ménage
- Gratuité des transports en commun pour le trajet domicile-lieu de travail
- Possibilité de recevoir une indemnité pour les déplacements à vélo
- Nombreuses possibilités de formations
- 27 jours de congés par année de travail (congés promérités proportionnels aux prestations de l'année en cours)

Autres avantages :

- Intervention du service social (primes de naissance, Saint-Nicolas des enfants, aide juridique gratuite, possibilité d'activités extra-professionnelles, ...)
- Possibilité de prise en charge partielle des frais de déplacement réalisés en voiture sous certaines conditions très strictes
- Une carte d'attractions touristiques donnant accès à des entrées gratuites pour une grande partie des attractions touristiques wallonnes (et certaines à Bruxelles et en Flandre)

Dans le cadre strict de l'exercice de certaines fonctions, vous pouvez également avoir droit à :

- la mise à disposition d'un PC portable
- des frais de parcours - de séjour - de déplacements
- des indemnités pour prestations irrégulières

PERSONNE DE CONTACT

Madame Alexia LOUIS, Gestionnaire ressources humaines

081/325.704

Alexia.louis@tourismewallonie.be

ÉGALITÉ DES CHANCES ET DIVERSITÉ

La Wallonie mène une gestion active de la diversité en garantissant l'égalité des chances, de traitement et d'accès aux sélections pour tous ses candidats.

Nos responsables de sélection sont formés à la diversité et à l'égalité des chances. Ils veillent à une procédure de sélection objective au cours de laquelle seules vos compétences sont mesurées sur base d'outils et de tests neutres. Votre couleur de peau, sexe, âge ou handicap... ne jouent aucun rôle dans l'évaluation de vos compétences.

Nos descriptions de fonction sont rédigées au masculin uniquement pour des raisons de lisibilité.

Toutes les fonctions s'adressent de manière égale aux femmes et aux hommes.

Vous êtes une personne en situation de handicap, de trouble ou de maladie ?

Votre candidature peut être posée selon les modalités habituelles aux examens de recrutement organisés par les différents services publics. Toutefois, pour les examens organisés par le SELOR (Bureau de sélection de l'administration fédérale), des dispositions particulières, d'ordre pratique ou matériel, peuvent être prises pour tenir compte de votre handicap.